



ESTADO DE WASHINGTON  
DEPARTAMENTO CORRECCIONAL

APLICABILIDAD

**PRISION/RECLUSORIO NOCTURNO/COMUNIDAD**

INTERNO/INTERNA/MANUALES EN ESPAÑOL

FECHA DE REVISION

18 marzo 2013

NUMERO DE PAGINA

1 de 5

NUMERO

**DOC 550.100**

**POLITICA**

TITULO

**PROGRAMA DE QUEJAS DEL INTERNO**

**HISTORIA DE REPASO/REVISION:**

Vigente: 10 marzo 1983 DOC 700.100  
Revisada: 1 septiembre 1985  
Revisada: 15 abril 1989 DOC 550.100  
Revisada: 15 diciembre 1989  
Revisada: 15 diciembre 1993  
Revisada: 28 octubre 1999  
Revisada: 1 marzo 2005  
Revisada: 22 septiembre 2006 AB 06-010  
Revisada: 15 marzo 2007  
Revisada: 4 marzo 2009  
Revisada: 1 marzo 2012  
Revisada: 18 marzo 2013

**RESUMEN DE REVISION/REPASO:**

I.B.4. y 6. – Lenguaje agregado que aclara estas secciones  
II.D.7. – Lenguaje innecesario eliminado  
II.E. – Información agregada acerca de quejas que alegan de conducta sexual indebida  
III.C.6. – Información agregada acerca del uso de un formulario nuevo  
Numerosas revisiones al Adjunto 1

**APROBADA:**

Firma archivada

\_\_\_\_\_  
**BERNARD WARNER**, Secretario  
Departamento Correccional

\_\_\_\_\_  
14 febrero 2013  
Fecha firmada

 ESTADO DE WASHINGTON DEPARTAMENTO CORRECCIONAL	<b>APLICABILIDAD</b> <b>PRISION/RECLUSORIO NOCTURNO/COMUNIDAD</b> INTERNO/INTERNA/MANUALES EN ESPAÑOL		
	<b>FECHA DE REVISION</b> 18 marzo 2013	<b>NUMERO DE PAGINA</b> 2 de 5	<b>NUMERO</b> <b>DOC 550.100</b>
	<b>TITULO</b> <b>PROGRAMA DE QUEJAS DEL INTERNO</b>		

## POLITICA

### REFERENCIAS:

Por el presente se incorpora DOC 100.100 en esta política; [RCW 9A.44.160](#); [WAC 137-08](#); [ACA 4-4284](#); [ACA 4-4394](#); [ACA 4C-01](#); [ACA 6B-03](#); [DOC 490.800 Prevenir y denunciar conducta sexual inapropiada](#); Manual del programa de quejas del interno

### POLITICA:

- I. El Departamento busca reducir tensiones y proveer un entorno correccional estable al proveer un mecanismo formal para tratar los conflictos por medio de la resolución administrativa de quejas
- II. El Departamento ha establecido un proceso estructurado para responder a las quejas de internos que provee resoluciones en forma eficaz y sin demora. Un sistema de quejas eficaz se caracteriza por un gran porcentaje de quejas que se resuelve al nivel más bajo posible.
- III. No se usará el mecanismo de quejas como un procedimiento disciplinario.
- IV. El Manual del programa de quejas del interno proporciona instrucciones detalladas para usar el proceso y es el libro de consulta para todas las decisiones procesales.

### DIRECTIVA:

- I. Responsabilidades
  - A. Cada institución nombrará a un miembro del personal como el Coordinador de Quejas, y en el desempeño de sus deberes referente a las quejas, será responsable directamente ante el Superintendente/Supervisor de Correcciones Comunitarias (CCS).
    1. El o la Superintendente/CCS puede dejar la supervisión diaria y directa del Coordinador de Quejas a su subordinado directo. Esta persona, sin embargo, no impedirá el acceso del Coordinador de Quejas al Superintendente/CCS con respecto a las quejas.
  - B. El Coordinador de Quejas se encargará de:
    1. Asegurar que se recojan las quejas dos veces por semana, al menos,
    2. Promover la resolución informal de las quejas, cuando sea apropiado,
    3. Llenar los formularios de quejas apropiados,
    4. Asegurar que se entreviste al interno/interna por lo menos una vez antes de que su queja llegue al Nivel III,
    5. Asegurar que se cumplan con las respuestas dentro de los plazos de tiempo establecidos, y



ESTADO DE WASHINGTON  
DEPARTAMENTO CORRECCIONAL

APLICABILIDAD

**PRISION/RECLUSORIO NOCTURNO/COMUNIDAD  
INTERNO/INTERNA/MANUALES EN ESPAÑOL**

FECHA DE REVISION

18 marzo 2013

NUMERO DE PAGINA

3 de 5

NUMERO

**DOC 550.100**

## **POLITICA**

TITULO

**PROGRAMA DE QUEJAS DEL INTERNO**

6. Proveer orientación a los empleados/personal de contrato e internos.
- C. Los CCO darán la Hoja informativa sobre el programa de quejas (Adjunto 1) a internos bajo supervisión comunitaria durante su entrevista de ingreso inicial.
  - D. [6B-03] El (o la) Administrador del Programa de Quejas evaluará los procedimientos de las quejas para asegurar que sean eficientes y eficaces. Se suman y analizan la calidad y naturaleza de las quejas cada año. Se documenta esta información en un informe anual.
- II. Asuntos sobre los cuales se puede o no formular una queja
- A. Todos los internos deben intentar llegar a una resolución informal antes de presentar una queja y participar en la resolución de sus quejas individuales.
  - B. [4-4284] [4-4394] [4C-01] [6B-03] Un interno/interna recluido en una institución del Departamento, o bajo supervisión activa en la comunidad, puede presentar una queja acerca de su lugar de encarcelamiento o condiciones de supervisión cuando tienen que ver con:
    1. Políticas.
    2. La puesta en práctica de políticas.
    3. La falta de políticas, reglas o procedimientos que directamente afectan las condiciones de vida del interno/interna.
    4. Las acciones de empleados, empleados de contrato o voluntarios sobre los cuales la institución o la oficina de supervisión tiene jurisdicción, incluyendo represalias contra el individuo que presentó la queja, por su participación de buena fe en el programa de quejas.
    5. Las acciones de otros internos.
  - C. Se permite quejarse solamente sobre incidentes, políticas o prácticas que le afectan directamente y sobre los cuales el Departamento tiene jurisdicción, incluyendo asuntos relativos a la salud. [4-4394] [4C-01]
  - D. No se permite formular quejas acerca de:
    1. Leyes estatales y federales, incluyendo el Código Administrativo de Washington (WAC).
    2. Decisiones de los tribunales.



ESTADO DE WASHINGTON  
DEPARTAMENTO CORRECCIONAL

APLICABILIDAD

**PRISION/RECLUSORIO NOCTURNO/COMUNIDAD  
INTERNO/INTERNA/MANUALES EN ESPAÑOL**

FECHA DE REVISION

18 marzo 2013

NUMERO DE PAGINA

4 de 5

NUMERO

**DOC 550.100**

## **POLITICA**

TITULO

**PROGRAMA DE QUEJAS DEL INTERNO**

3. Decisiones de la Junta para la Revisión de Penas Indeterminadas (ISRB).
  4. Informes pre-condenatorios (PSI) ordenados por los tribunales.
  5. Recomendaciones/testimonio de un Oficial de Correcciones Comunitarias (CCO) al Funcionario de Audiencias del Departamento, tribunal y/o ISRB.
  6. Condiciones especiales impuestas por un CCO de acuerdo con políticas del Departamento.
  7. Cualquier procedimiento aprobado por el Departamento que incluye un proceso formal de apelación.
- E. Se enviarán las quejas que alegan de conducta sexual indebida al Coordinador de PREA, en cumplimiento con DOC 490.800 Prevenir y denunciar conducta sexual inapropiada, y no serán tramitadas por medio del proceso de quejas.
- F. El Manual del programa de quejas del interno trae explicaciones detalladas de los asuntos sobre los cuales se pueden entregar quejas y los que no, así como el proceso para presentar las quejas y apelar las respuestas.
1. En las Prisiones y Reclusorios Nocturnos se mantendrá un Manual del programa de quejas del interno en un área accesible a los internos.
  2. En las Oficinas de Correcciones en la Comunidad, habrá un Manual del programa de quejas que se puede pedir revisar en la sala de espera.
- III. Proceso [4-4284] [6B-03]
- A. Para presentar una queja:
1. Los internos en las Prisiones y Reclusorios Nocturnos llenarán DOC 05-165 Formulario de la queja y lo enviarán al Coordinador de Quejas con documentos que indican el intento de resolver el asunto informalmente.
    - a. Se puede conseguir este formulario en las unidades de vivienda, otros lugares designados o del personal.
  2. Los delincuentes bajo supervisión en la comunidad llenarán el formulario en la Oficina de Correcciones Comunitarias local y enviarán el formulario y demás documentación, que indican su intento de haber tratado de resolver el asunto informalmente, al Administrador de Quejas de la Sede.
- B. El mecanismo de quejas incluye un sistema de apelaciones que permite al interno/interna pedir una revisión a un nivel más alto si él o ella no está

 <p>ESTADO DE WASHINGTON DEPARTAMENTO CORRECCIONAL</p>	<b>APLICABILIDAD</b> <b>PRISION/RECLUSORIO NOCTURNO/COMUNIDAD</b> INTERNO/INTERNA/MANUALES EN ESPAÑOL		
	<b>FECHA DE REVISION</b> 18 marzo 2013	<b>NUMERO DE PAGINA</b> 5 de 5	<b>NUMERO</b> <b>DOC 550.100</b>
	<b>TITULO</b> <b>PROGRAMA DE QUEJAS DEL INTERNO</b>		

## POLITICA

satisfecho con la respuesta recibida. Él/ella tiene derecho a una revisión final por parte de un empleado no asignado a la institución u oficina.

C. Se pueden usar los formularios siguientes en el proceso de quejas:

1. DOC 05-166 Nivel I – Queja inicial
2. DOC 05-168 Apelación al Nivel II
3. DOC 05-169 Apelación al Nivel III
4. DOC 05-170 Queja acerca de la conducta de un empleado
5. DOC 05-171 Notificación de la extensión de tiempo,
6. DOC 05-311 Informe del investigador de quejas, y
7. DOC 20-303 Notificación de una queja acerca de la conducta de un empleado/represalias.

IV. Documentos confidenciales

A. La revelación de documentos, expedientes, informes y otros materiales acerca de las quejas está sujeto a las disposiciones de WAC 137-08.

### DEFINICIONES:

Las palabras/términos en esta política pueden ser definidos en la sección del glosario del Manual de políticas.

### ADJUNTOS:

[Hoja informativa sobre el programa de quejas del interno \(Adjunto 1\)](#)

### FORMULARIOS DEL DOC:

[DOC 05-165 Formulario de la queja](#)

[DOC 05-166 Nivel I – Queja inicial](#)

[DOC 05-168 Apelación al nivel II](#)

[DOC 05-169 Apelación al nivel III](#)

[DOC 05-170 Queja acerca de la conducta de un empleado](#)

[DOC 05-171 Notificación de la extensión de tiempo](#)

[DOC 05-311 Informe del investigador de quejas](#)

[DOC 20-303 Notificación de una queja acerca de la conducta de un empleado/represalias](#)